Servizio Advantage di Agilent

Servizi di assistenza Agilent per massime prestazioni del laboratorio.

Il miglior servizio per i tuoi strumenti Agilent.

Il servizio Advantage di Agilent non solo protegge i tuoi investimenti, ma ti mette anche in comunicazione con la nostra rete mondiale di professionisti del supporto dedicata al successo e alla produttività del tuo laboratorio. Potrai avere:

- massima produttività del laboratorio
- risultati affidabili con la massima accuratezza e sensibilità
- conformità degli strumenti alle normative

Tecnici specializzati e diagnostica remota mantengono il sistema operativo e al massimo delle prestazioni.

Con i tecnici più preparati del settore e una potente tecnologia per la diagnostica remota, Agilent è in grado di soddisfare l'85% delle richieste di assistenza il primo giorno e può vantare un grado di soddisfazione dei clienti in tutto il mondo del 98%.[1] Quando Agilent si occupa dei tuoi strumenti, puoi restare concentrato sul tuo lavoro.

Scegli la soluzione più adatta alle tue esigenze.

Agilent Advantage Gold: quando il laboratorio non può permettersi tempi di fermo macchina.
Priorità nel tempo di risposta; per laboratori ad alta produttività che necessitano di sistemi sempre funzionanti.

Agilent Advantage Silver: per ottimizzare la produttività del laboratorio.
Ideale se non si necessita della priorità nella risposta dell'assistenza Gold, ma si desidera una copertura annuale completa per mantenere il sistema e il laboratorio al massimo livello di operatività.

Agilent Advantage Bronze: per mantenere i costi sotto controllo.
Un modo conveniente per proteggere il budget da costi di riparazione imprevisti che copre l'assistenza illimitata telefonica e presso il cliente oltre a tutte le parti di ricambio e di consumo necessarie per fare ripartire il sistema.

Un'ampia gamma di servizi

Oltre alle soluzioni di assistenza Advantage di Agilent, offriamo anche contratti annuali per la manutenzione e la qualificazione.

Manutenzione preventiva (PM)

Con questo contratto di assistenza annuale puoi ridurre fino al 25% i guasti agli strumenti e avere le massime prestazioni.

Qualificazione operativa (OQ)

Dall'azienda numero uno nella conformità, servizi annuali di qualificazione operativa con rilascio della relativa documentazione di qualità.

Our measure is your success.

Confronta le soluzioni Agilent Advantage

	Agilent Advantage GOLD	Agilent Advantage SILVER	Agilent Advantage BRONZE	Estensione di garanzia
Servizi compresi in tutti i contratti Advantage				
Garanzia di assistenza Agilent	✓	✓	✓	✓
Livello del tempo di risposta rispetto a riparazioni su richiesta	priorità	standard	standard	✓
Supporto telefonico hardware	✓	✓	✓	✓
Supporto telefonico software	✓	✓	✓	
Servizi di assistenza presso il cliente				
Visite illimitate per la riparazione presso il cliente (viaggio e lavoro)	✓	✓	✓	✓
Parti necessarie per la riparazione	✓	✓	✓	✓
Parti di ricambio e di consumo necessarie per la riparazione*, compresi inserti in vetro, guarnizioni, tubi, dispositivi, lampade ed elettromoltiplicatori	✓	✓	✓	
Servizi di manutenzione				
Manutenzione preventiva annuale presso il cliente	✓	✓		
Diagnostica avanzata e generazione di report				
Advisor-Assist** remoto Agilent	✓	✓	✓	
Advisor-Report ** remoto Agilent	✓	✓		
Advisor-Alert ** remoto Agilent	✓	✓		
Servizi ad alta disponibilità				
Sconto per le ore di copertura estesa	✓			
Servizi di conformità (opzionale)				
Sconto su pacchetti di servizi comprensivi di Qualificazione operativa (OQ)	✓	✓		
Qualificazione operativa garantita	✓	✓		
Sconto su pacchetti di servizi di Riqualificazione (RQ)	✓	✓		

*Relativo alla politica di sostituzione delle parti in loco.
**Dove disponibile. Installazione richiesta. Nessun costo di installazione per connessione di un numero minimo di sistemi.

[1] Soddisfazione della clientela nei confronti dei tecnici di assistenza in base all'indagine Agilent effettuata nel 2005.

Il miglior prezzo disponibile con un piano di assistenza pluriennale.

Potrai acquistare con lo strumento un piano di assistenza pluriennale per avere la copertura necessaria a ottime condizioni economiche, inoltre in tal caso eviterai aumenti del canone attuale, in quanto il prezzo resterà bloccato per tutto il periodo concordato.

Per informazioni dettagliate sui servizi e sulla loro disponibilità, contatta il tuo Rappresentante Agilent di zona.

Garanzia di servizio Agilent

Se il tuo strumento Agilent richiede un intervento tecnico mentre è coperto da un contratto di assistenza, Agilent ne garantisce la riparazione o la sostituzione gratuita. Nessun altro produttore offre un'assistenza di questo livello per garantire al tuo laboratorio la massima produttività.

Agilent è al primo posto per i servizi di conformità

I responsabili di laboratorio e gli utilizzatori mettono Agilent al primo posto per i servizi di conformità applicati alla strumentazione analitica.

Advisor-Assist remoto Agilent

Incluso nei piani di assistenza Agilent Advantage, l'Advisor remoto Agilent monitorizza i parametri critici del sistema per diagnosticare continuamente e risolvere i problemi dello strumento e fornire report e notifiche a richiesta allo scopo di migliorare ulteriormente il tempo di funzionamento e la produttività del laboratorio.

Informazioni, descrizioni e specifiche presenti in questa pubblicazione sono soggette a modifiche senza preavviso.
Agilent Technologies non può essere ritenuta responsabile di eventuali errori contenuti in questo manuale o per incidenti o danni accidentali connessi alla fornitura, alle prestazioni o all'uso di questo materiale.

© Agilent Technologies, Inc. 2008
Stampato negli Stati Uniti, 29 febbraio, 2008
5989-7986ITE

Agilent Technologies